

GUÍA PARA USAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PERSONALIZADO EXIGIDO POR LA ADA



Según la Ley de Estadounidenses

con Discapacidades de

1990 (ADA)

Julio de 2018

Actualizado Abril 2022



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

ÍNDICE

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PIONEER VALLEY

Guía para usar el servicio de transporte personalizado exigido por la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades

La “Dirección de Transporte Público de Pioneer Valley” (*Pioneer Valley Transit Authority*, PVTA) ofrece un servicio de transporte personalizado que consiste en un viaje compartido desde el origen hasta el destino de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*, ADA). Se facilita transporte público utilizando camionetas equipadas con elevadores y algunos vehículos ambulatorios. El servicio de transporte personalizado es para personas cuyas discapacidades les impiden utilizar el servicio de autobús con recorrido fijo. Los usuarios que no pueden subir escalones pueden ingresar a los vehículos utilizando el elevador.

ÁREA DE SERVICIO

La PVTA presta servicios a 24 comunidades miembro. Según la ADA, los sistemas de transporte deben prestar servicios dentro de los ¾ de milla de un recorrido fijo. Un recorrido fijo se define como un recorrido específico con paradas programadas. La PVTA actualmente va más allá de esta exigencia de la ADA y ofrece servicios de transporte personalizado a todas las personas que residen dentro de los límites geográficos de la comunidad miembro y cuentan con aprobación para utilizar el servicio. Si un autobús de recorrido fijo entra en una localidad contigua que no es miembro de la comunidad, los vehículos de transporte personalizado prestarán servicio a las personas que estén a ¾ de milla del recorrido fijo en esa ciudad.

Comunidades miembro de la PVTA:

Agawam, Amherst, Belchertown, Chicopee, E. Longmeadow, Easthampton, Granby, Hadley, Hampden, Holyoke, Leverett, Longmeadow, Ludlow, Northampton, Palmer, Pelham, South Hadley, Springfield, Sunderland, Ware, W. Springfield, Westfield, Wilbraham, Williamsburg

TRÁMITE DE CERTIFICACIÓN DE LA ADA

Cómo solicitar los servicios de transporte personalizado de la ADA

1. Llame al teléfono (413) 732-6248, extensión 2237, o a la línea gratuita 1-800-752-1638, 2237, para concertar una cita para una entrevista en persona a fin de completar la solicitud.

Pioneer Valley Transit Authority
ATTN: ADA Coordinator
2808 Main Street
Springfield, MA 01107

Trámite de solicitud

Las personas que reúnen las condiciones para utilizar los servicios de transporte personalizado exigido por la ADA son:

(1) Las personas que no pueden subir, viajar o bajarse independientemente de un vehículo de recorrido fijo con accesibilidad (equipado con elevador). Esto incluye a personas que no pueden decidir dónde subir o bajar de un autobús de recorrido fijo.

(2) Las personas que tienen una enfermedad relacionada con una discapacidad específica que les impide llegar o retirarse de una parada o bajarse en una parada.

La PVTA decide la elegibilidad para utilizar los servicios de transporte personalizado mediante las pautas de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.

Las decisiones relacionadas con la elegibilidad se tomarán de forma individual. Hay tres tipos de elegibilidad:

1. *Elegibilidad incondicional*: una persona es elegible para todos los viajes en el servicio de transporte personalizado.
2. *Elegibilidad condicional*: una persona puede ser elegible para ciertos viajes en el servicio de transporte personalizado.
3. *Elegibilidad temporaria*: una persona es elegible para el servicio de transporte personalizado de forma temporaria. El periodo de tiempo varía según la necesidad médica.

Se avisará a los solicitantes de las decisiones sobre la elegibilidad dentro de los 21 días de haber recibido la solicitud completa, que incluye una verificación profesional médica. Si el trámite excede los 21 días se concederá la elegibilidad temporaria. Si tiene preguntas, llame a la PVTA al teléfono (413) 732-6248, extensión 2214.

Trámite de recertificación

Todos los usuarios, independientemente de su tipo de elegibilidad, necesitarán volver a solicitar el servicio de transporte personalizado antes de la fecha de vencimiento que figura en su carta de aprobación de la elegibilidad. Entre tres y cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento, la PVTA comunicará a los usuarios su cita de recertificación por medio del correo postal de EE. UU. En esta carta

figurará la fecha, la hora y el lugar de la cita y la fecha de vencimiento de la certificación actual. Usted puede programar un viaje para asistir a esta cita de forma gratuita llamando al 413-739-7436. Le rogamos que informe que su cita durará 45 minutos.

Es responsabilidad del usuario avisar a la PVTA (413-732-6248, extensión 2214) cuando su enfermedad cambie. Generalmente, la enfermedad de una persona empeora y se necesitan dispositivos de ayuda para la movilidad que no eran necesarios cuando se los certificó por primera vez para los servicios.

Como regla general, se certifica a una persona por un periodo de tres (3) años para la elegibilidad incondicional y condicional, y por menos tiempo para la elegibilidad temporaria.

Si usted falta a su cita, se interrumpirán sus servicios en la fecha de vencimiento de su certificación, incluida la reservación fija que usted tuviera con el servicio de camionetas. La PVTA concederá una prórroga de su elegibilidad para los servicios si usted no puede asistir a su primera cita de recertificación. Sin embargo, esta prórroga solo se dará a aquellas personas que reprogramen su recertificación con antelación (como mínimo, un día antes de la cita). Si la persona no se presenta a la cita de recertificación, deberá presentar una carta solicitando a la PVTA la prórroga de los servicios, de lo contrario, se interrumpirá su elegibilidad para los servicios de transporte. Estas personas necesitarán volver a solicitar los servicios de transporte público personalizado.

HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL TRANSPORTE PERSONALIZADO DE LA ADA

La ADA exige al programa de transporte público personalizado de la PVTA funcionar los mismos días y horarios que el servicio de autobús

con recorrido fijo. Los días y horarios de servicio varían de comunidad en comunidad. Llame al centro de llamadas de forma gratuita al teléfono 1-866-277-7741 o al (413) 739-7436 si desea saber los horarios de servicio en las comunidades hacia o desde las que usted necesite viajar. También puede encontrar los horarios de servicio por comunidad visitando el sitio web www.PVTA.com. El horario de servicio se encuentra en el enlace *ADA Mobility Impaired* ("Movilidad reducida según la ADA") debajo del título *Getting Around* ("Cómo viajar"). Si va a viajar desde dos áreas distintas, su tiempo de viaje también está determinado por la disponibilidad de servicios de recorrido fijo en ambas comunidades. No todas las comunidades miembro de la PVTA tienen autobuses de recorrido fijo que funcionen la misma cantidad de horas por día.

Feriados

Los servicios no funcionarán los siguientes días feriados:
Día de Acción de Gracias
Día de Navidad

Los viajes programados con el servicio de suscripción o de reservación fija no se harán los días feriados; por lo tanto, usted es responsable de reservar sus viajes esos días. Para obtener más información sobre los viajes con suscripción o reservación fija, vea la sección sobre opciones de programación. Los siguientes días feriados usted deberá reservar sus viajes si tiene una reservación fija:

Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día del Respeto a la Diversidad Cultural y Día de los Veteranos de Guerra

HORARIOS DEL SERVICIO DE CAMIONETAS PARA ADULTOS MAYORES

El servicio de viajes para adultos mayores (más de 60 años) funciona de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. según disponibilidad de espacio, y se da prioridad a los pasajeros certificados según la ADA conforme a las leyes federales.

CÓMO PROGRAMAR EL SERVICIO DE CAMIONETAS DE LA ADA Y DE ADULTOS MAYORES

Reservaciones

Las reservaciones de la ADA pueden hacerse entre el horario de 8:00 a. m. y 4:30 p. m. los siete (7) días de la semana. Las reservaciones pueden hacerse con hasta siete (7) días de antelación y hasta las 4:30 p. m. del día anterior. El servicio de camionetas para adultos mayores puede reservarse de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. **Si va a viajar a una cita, asegúrese de avisarle al personal de reservaciones a qué hora deberá llegar a su destino.** De esta forma podrá determinarse el horario correcto de recogida. Todos los servicios son de “viaje compartido”; en su tiempo total de viaje está previsto que otras personas puedan subir y viajar en el mismo vehículo. Su viaje en transporte personalizado a veces puede llevar aproximadamente el mismo tiempo que un viaje similar en un autobús de recorrido fijo, y es posible que no siga un recorrido directo entre su lugar de recogida y su lugar de bajada.

Si tiene varios viajes el mismo día, deberán programarse por lo menos con sesenta (60) minutos de separación. Esto permitirá cumplir con el tiempo de viaje y el uso del margen de 20 minutos. Esta política se implementó para evitar que el viaje de regreso llegue antes de que el viaje original se haya completado.

Regla de negociación de una hora

A veces es posible que debamos pedirle a un usuario que cambie el horario de recogida solicitado a fin de admitir su solicitud de una reservación. La ADA permite a la PVTA negociar con usted un horario de recogida que puede ser hasta una hora antes o después de su horario de recogida solicitado. Los usuarios pueden solicitar sus horarios de recogida o bajada estimados al momento de la reservación. Estos horarios pueden cambiar un poco durante la programación automática realizada al final del día.

Ejemplo: Si usted solicita una hora de recogida de 9:00 a. m., el horario negociado podría ser una hora antes o después de esa hora. Negociar los horarios de recogida con los usuarios da un mejor horario de llegada estimado.

Margen de 20 minutos

Usted recibirá una llamada telefónica la noche antes de su viaje que le dará un margen de recogida de 20 minutos. Los usuarios deben esperar que el vehículo llegue dentro del margen de recogida. Se pretende que los usuarios estén listos al comienzo del margen de recogida; los conductores solo esperarán cinco (5) minutos.

Regla de los 5 minutos

¡Esté listo! Los conductores tienen permitido esperar solo cinco (5) minutos para que el usuario suba al vehículo del servicio, así que es muy importante que el usuario esté listo y esperando al comienzo del margen de recogida. Es su responsabilidad estar listo para iniciar su viaje. Si usted no se encuentra o elige no comenzar a subir al vehículo dentro de los cinco (5) minutos, el conductor puede partir y dirigirse a la siguiente recogida. La regla de los cinco minutos comienza al inicio de su margen de recogida.

Recogidas tempranas

A veces, su vehículo llegará antes del comienzo del margen debido a una cancelación o al tránsito escaso. Si su vehículo llega antes del margen de recogida de 20 minutos, puede esperar para subirse al vehículo hasta el comienzo de su margen de recogida confirmado o puede subirse al vehículo y partir inmediatamente. Usted elige. La regla de los cinco minutos comienza al inicio de su margen de recogida.

Servicio de viaje compartido

Todos los servicios son de "viaje compartido"; en su tiempo total de viaje estará calculado que otros pasajeros puedan subir y viajar en el mismo vehículo. Su viaje en transporte público personalizado puede llevar aproximadamente el mismo tiempo que llevaría un viaje similar en el autobús de recorrido fijo, y es posible que no siga un recorrido directo entre su lugar de recogida y su lugar de bajada.

Cancelaciones de viajes

Las cancelaciones de viajes deberán hacerse como mínimo una hora antes del comienzo del margen de recogida. Los cambios de viajes se consideran cancelaciones. Los viajes que no se cancelen por lo menos una hora antes de la recogida programada se considerarán como una cancelación retrasada. (Véase "Ausencias").

Servicio para adultos mayores

Además del servicio de transporte personalizado exigido federalmente por la ADA, la PVTA también ofrece servicios para adultos mayores. Toda persona mayor de 60 años puede llamar al número de reservaciones, de forma gratuita: 1-866-277-7741 o al (413) 739-7436 por lo menos con un día de antelación para programar un viaje. Avise al personal de reservaciones que está llamando para el servicio de adultos mayores; ellos le tomarán los datos necesarios para programar el viaje.

El servicio para adultos mayores está disponible dentro del área de servicio de la PVTA, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Sugerencias útiles para hacer reservaciones

Cuando llame para reservar un viaje, tenga la siguiente información a mano:

- Su nombre y apellido
- La fecha en la que desea viajar
- Su número de teléfono
- La dirección de recogida: número, calle, número de departamento, ciudad, código postal y código de ingreso para entradas con seguridad.
- Sea específico acerca de las instrucciones de recogida (ejemplo: entrada del norte, entrada del sur, etc.)
- Asegúrese de que el sitio solicitado sea accesible para vehículos con elevador a fin de garantizar que estos puedan entrar y salir sin hacer marcha atrás.
- El número de la casa, departamento o casa prefabricada debe ser visible.

  * Recordatorio: no podemos dejar estacionados nuestros vehículos durante periodos largos en la entrada. Nuestros vehículos no pueden bloquear a otro vehículo ni el tránsito de los usuarios. Si usted está esperando un vehículo en una entrada, asegúrese de estar listo y esperando al comienzo de su margen de recogida.
- Su horario de recogida o de bajada solicitado.
- Su horario de regreso solicitado si desea un viaje de ida y vuelta.

- Dónde desea ir; número, calle, número de departamento, ciudad, código postal, etc.
- Si va a usar una silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda para la movilidad.
- Si lo acompañará un asistente para el cuidado personal o acompañante (incluidos niños) y si usan un dispositivo de ayuda para la movilidad.
- Cualquier otra información que el conductor del transporte personalizado debería saber para ayudarlo a viajar.
- Pida al encargado de la reservación que le lea la información que usted le dio.

Cuando llame para programar su viaje, anote el nombre de la persona que le tomó la reservación y también la fecha y la hora.

Es posible que se supervisen las llamadas a los efectos de controlar la calidad de las mismas

Opciones de programación

Cuando llame para programar un viaje, tenga en cuenta las siguientes opciones de programación ya que estas pueden ayudarlo a controlar mejor su margen de recogida.

A. Cita

Un viaje para una cita puede regularse hasta una hora del horario de la cita deseada más el margen de recogida de 20 minutos. Los viajes con esta opción de programación no permitirán que se regule el viaje de forma que se llegue tarde a una cita.

B. Regreso

Los viajes pueden regularse hasta una hora del horario de partida deseado más el margen de recogida de 20 minutos. Los viajes con esta opción de programación no permitirán que se regule el viaje de forma que la camioneta llegue antes del horario de partida deseado.

C. No antes de y no después de

"No antes de y no después de" son opciones de programación alternativas que ofrece la PVTA y permiten a los usuarios controlar mejor el margen de programación de una hora. Este es un servicio que ofrece la PVTA, pero no lo exige la ADA.

- No antes de: el viaje se reserva para los pasajeros que no pueden o no desean llegar a un destino antes de una hora específica, esta opción de programación podría resultar en la llegada tarde a una cita programada.

Ejemplo: si el pasajero no puede llegar antes de las 8 a. m. porque el edificio no está abierto, solicitaría un horario de bajada "no antes de las 8 a. m.". Esto hará que el horario de bajada sea entre las 8 a. m. y las 9 a. m.

- No después de: el viaje se reserva para los pasajeros que no pueden o no desean ser recogidos después de una hora específica, esta opción de programación puede resultar en que los pasajeros tengan que irse de una cita, del trabajo, etc. antes de lo esperado.

Ejemplo: Si el pasajero no puede partir después de las 5 p. m. porque el edificio cierra, solicitaría un horario de recogida "no después de las 5 p. m". Esto hará que el horario de recogida sea entre las 4 p. m. y las 5 p. m.

D. Reservaciones fijas/Servicios de suscripción

Las reservaciones fijas/el servicio de suscripción son para los usuarios de la PVTA que le piden al encargado de las reservaciones que estos viajes se programen automáticamente, lo cual elimina la necesidad de llamar individualmente para cada viaje. Este es un servicio que ofrece la PVTA pero que no exige la ADA. El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad. Las ausencias reiteradas o las cancelaciones retrasadas pueden tener como consecuencia la interrupción de la reservación fija.

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PVTA

La PVTA recibe de buena manera sus elogios, quejas y sugerencias. Estamos comprometidos a usar los comentarios de los usuarios como herramienta para mejorar la calidad del servicio. Todos los comentarios pueden enviarse por correo postal, teléfono, fax o por el sitio web de la PVTA.

Pioneer Valley Transit Authority
ATTN: Customer Service Manager
Union Station, 55 Frank B. Murray St.
Springfield, MA 01103

Local: (413) 781-7882
Gratuito: 1-877-779-7882
Teletipo en inglés: 1-877-752-2388
Teletipo en español: 1-866-930-9252
Fax: (413) 788-7272
www.PVTA.com

Quejas sobre el servicio

Si usted tuvo un problema con un viaje específico, quizá desee presentar una queja formal sobre el servicio. Todas las quejas formales se investigan y reciben respuestas.

Para presentar una queja formal sobre el servicio, los usuarios pueden contactar a la "Oficina de Atención al Usuario" (*Customer Service Office*) o hacerlo por el sitio web www.pvta.com. Le rogamos que incluya la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono del pasajero
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente

La PVTA está comprometida a proteger la confidencialidad de los pasajeros. Sin embargo, las quejas anónimas sobre el servicio no pueden recibir respuestas.

Cuando un usuario presenta una queja por correo electrónico, el administrador de atención al usuario de la PVTA lee la queja y envía una respuesta al usuario dentro de las 24 horas de haber recibido la queja. Esto indica que la queja se recibió.

El contratista del servicio de transporte público personalizado tiene seis días calendario para leer la queja y proporcionar información complementaria a fin de determinar la validez de la queja.

Los comentarios que deban elevarse a un superior debido a la gravedad de la queja o a temas de seguridad se enviarán a la PVTA para que los revise. La PVTA le enviará una carta personalizada al usuario y le comunicará las modificaciones en el servicio o las disposiciones de

programación efectuadas en respuesta al incidente. Las quejas de esta magnitud también deben revisarse dentro de los seis días calendario.

USO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PERSONALIZADO

Servicio puerta a puerta

Los conductores ayudarán a los usuarios previa solicitud a subir y bajar del vehículo o de la puerta exterior de la planta baja del edificio. Los pasajeros que necesiten ayuda puerta a puerta deben llamar solo una vez para avisar que están solicitando la ayuda, la cual se agregará a su archivo del usuario. Los conductores no pueden acompañar a los usuarios más allá de la planta baja de un edificio y no tienen permitido ingresar en las viviendas.

Los usuarios que no puedan viajar de forma independiente o ingresar/salir de un edificio deben estar acompañados por un asistente de cuidado personal. La PVTA no presta este servicio, el cual es responsabilidad del usuario. Los asistentes de cuidado personal viajan gratis con el pasajero, pero deben ser recogidos y bajados en el mismo lugar que el pasajero. Si el pasajero tiene previsto que lo acompañe un asistente de cuidado personal, debe informar al representante de atención al usuario cuando se programe el transporte para garantizarle espacio en el vehículo.

Sillas de ruedas/Dispositivos de ayuda para la movilidad

Más del 95 % de la flota de transporte personalizado está equipada con elevadores. A las personas que necesitan un elevador para su viaje se les

asignan vehículos con el equipo adecuado. Si una persona desea usar el elevador, debe pedírselo al conductor.

El conductor debe poder sujetar bien el dispositivo de ayuda para la movilidad. Es posible que a los usuarios que usen escúteres de tres ruedas se les pida que se pasen a un asiento normal. Estos tipos de sillas son difíciles de sujetar. Sin embargo, la opción de pasarse a un asiento normal queda a criterio del usuario.

El “Comité Estadounidense de Seguridad” (*American Safety Council*) recomienda que los usuarios en sillas de ruedas suban al elevador retrocediendo por cuestiones de seguridad.

Uso del elevador y de las rampas por parte de los pasajeros

Cualquier persona puede solicitar el uso del elevador o de la rampa. No es necesario que una persona tenga un dispositivo de ayuda para la movilidad o movilidad reducida para utilizar el equipo.

Transporte de personas que usan oxígeno, respiradores y concentradores de oxígeno

Toda persona que necesite usar oxígeno, respiradores o concentradores con oxígeno son bienvenidas a cargar dichos dispositivos en el transporte personalizado y en los vehículos de recorrido fijo.

Política sobre el comportamiento perturbador

La PVTA ha establecido un trámite administrativo por el cual las personas que participen en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilícitas puedan ser suspendidas o se les prohíba usar el servicio de la PVTA. Véase el Código de conducta de la PVTA en el Anexo 1: Código de conducta del pasajero, o ingrese en: pvta.com/codeConduct.php

Transporte de niños

- Los niños elegibles según la ADA deben pagar la tarifa completa y deben estar acompañados de un adulto.
- Los niños de más de cinco años que viajen como acompañantes también deben pagar la tarifa completa.
- Los niños menores de 5 años o que pesen menos de 40 libras deberán viajar en un asiento de seguridad infantil aprobado proporcionado por el usuario.
- Los cochecitos deben plegarse para que entren entre el asiento y el usuario. Los cochecitos no plegables están prohibidos.
- Los niños capaces de sentarse solos deben sentarse en un asiento.

Transporte de animales

Los animales de servicio están permitidos en todos los vehículos de la PVTA.

Su animal de servicio o animal de servicio en entrenamiento es bienvenido en los vehiculos de la PVTA y en las instalaciones de la PVTA. Se le puede pedir que confirme que su animal es un animal de servicio. Se espera que cumpla con estas regulaciones:

- Los animals de servicio deben estar bajo su control. Amenazante o comportamientos agresivos no seran tolerados. (Excepcion: cuando el animal de alerta de convulsiones esta entrenando para alertar saltando y empujando al dueño hacia abajo.)
- No pida al personal de la PVTA ni a otros pasajeros que retengan o controle a su animal.

- Los animales de servicio no deben bloquear el pasillo del vehiculo o el camino de viajar.
- Los animales de servicio no deben ocupar los asientos de los pasajeros.
- Los animales deben estar libres de insectos.
- Los animales de servicio que parezcan abusados o maltratados pueden ser informado a las organizaciones correspondientes.

Un animal que únicamente proporciona apoyo emocional, bienestar, la comodidad o el compañarismo no es un animal de servicio. Los “animales de compañia” se consideran mascotas y se permiten mascotas a bordo de vehiculos o instalaciones de la PVTA solo en condiciones seguras y totalmente en transportadores cerrados. Las mascotas estan sujetas a las reglas anteriores con respecto a animales de servicio.

Inclemencias del tiempo

En caso de condiciones meteorológicas adversas, por ejemplo, nieve, hielo, inundación, etc., puede dificultarse la prestación del servicio de transporte. Si usted no necesita viajar esos días, llame a la oficina de reservaciones para cancelar sus viajes oportunamente. Se hará todo lo posible para proporcionar transporte, pero es posible que por cuestiones de seguridad no se puedan realizar viajes.

Política sobre las ausencias

Es responsabilidad del usuario utilizar el servicio de transporte personalizado de manera responsable. Los usuarios que no usen el servicio de manera responsable quedarán sujetos a una suspensión por parte del servicio de transporte personalizado. Si el usuario recibe una ausencia o inasistencia válida en su sitio de recogida, documentaremos el viaje como una ausencia; los viajes restantes programados para ese día de servicio permanecerán programados. Intentaremos contactar a la persona para verificar si necesita los viajes restantes. Si no podemos contactar al usuario, sea consciente de que pueden computarse más ausencias.

A continuación hay una lista de incidentes que resultarían en la documentación de una ausencia. Las ausencias que se documenten por motivos ajenos al usuario no se contarán en su contra.

Ausencia

Un usuario que no se encuentra en el punto de recogida programado durante el margen de 20 minutos a fin de subir al vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo.

Cancelación en la puerta

Un usuario que cancela en la puerta o "ignora" al conductor que ha llegado a la hora y al lugar de recogida programados. Esto se considera una ausencia porque el vehículo llegó a la hora de recogida programada.

Cancelación retrasada

Cuando el usuario llama para cancelar un viaje programado previamente menos de una (1) hora antes de la recogida programada. Esto se considera una ausencia ya que el vehículo se encuentra en camino a la recogida. La única excepción a esta regla es para los viajes que están programados antes de las 9:00 a.m. cuando no hay personal para recibir la cancelación.

Política de suspensión por ausencia

Todos los pasajeros que tengan 20 viajes o más en un mes calendario y estén ausentes más del 15 % de esos viajes durante ese mes quedarán sujetos a una advertencia o suspensión. El índice de ausencias promedio de los usuarios del transporte personalizado de la PVTA es 4.4 %. La PVTA usará el 15 % como límite para evaluar esta sanción y evitar sancionar al usuario promedio del transporte personalizado de la PVTA. *Por ejemplo, si un pasajero hace 30 viajes en un mes y se ausenta a cinco de estos, estará en infracción, ya que al ausentarse en 5 viajes de 30 se estaría ausentando en un 16.67 % de sus viajes totales.*

Proceso de notificación y suspensiones

Cada caso de ausencia de un pasajero se revisará al final de cada mes calendario para verificar infracciones excesivas de la política de ausencias. Se enviarán cartas de suspensión o advertencia a todos los pasajeros que no cumplan con esta política. En cada carta figurarán las fechas de cada infracción del mes anterior, así como las fechas de suspensión del servicio del pasajero. Si la notificación debe hacerse en un formato accesible alternativo, comuníquese con nuestra oficina (413-732-6248, 2214). Las cartas de advertencia y un formulario de apelación con

instrucciones se enviarán por correo postal a los usuarios utilizando la siguiente cronología:

Carta Nº 1

Se envía una carta de advertencia cuando un pasajero infringió la política sobre las ausencias por primera vez en un año calendario. La correspondencia incluirá una copia de la política sobre las ausencias, con referencia a una posible suspensión si continúa la conducta.

Carta Nº 2

Se envía una carta certificada cuando un pasajero infringió la política sobre las ausencias por segunda vez en un año calendario. La persona será suspendida del servicio durante un periodo de 7 días.

Carta Nº 3

Se envía una carta certificada cuando un pasajero infringió la política sobre las ausencias por tercera vez en un año calendario. La persona será suspendida del servicio durante un periodo de 14 días.

Carta Nº 4

Se envía una carta certificada cuando un pasajero infringió la política sobre las ausencias por cuarta vez en un año calendario. La persona será suspendida del servicio por un periodo de 21 días.

Carta Nº 5

Se envía una carta certificada cuando un pasajero infringió la política sobre las ausencias por quinta vez (o más) en un año

calendario. La persona será suspendida del servicio durante un periodo de 28 días.

Responsabilidades del usuario

La PVTA sabe que puede haber casos en los que se compute una ausencia por error. Necesitamos su ayuda para garantizar que estas sanciones no pasen a formar parte del historial permanente del pasajero. Usted puede colaborar siguiendo los procedimientos listados a continuación:

- Es responsabilidad del usuario cancelar todos los viajes que no necesite al menos una (1) hora antes del margen de recogida programado llamando al operador al 413-739-7436.
- Cuando el usuario se ausente en la primera recogida para su viaje en su casa, el viaje de regreso se cancelará. Sin embargo, si el usuario usa un transporte alternativo para ir a su cita, se le puede proporcionar el viaje de regreso si llama al 413-739-7436 dentro del periodo de una (1) hora de la ausencia.
- También es responsabilidad del pasajero informar a la PVTA al teléfono 413-732-6248, extensión 2214, de los cambios de dirección, los cambios de números de teléfono de emergencia o de cualquier otra información relativa a las necesidades o modificaciones de accesibilidad.

Siguiendo las pautas listadas anteriormente, los usuarios pueden mantener un buen historial del pasajero. Todos tenemos la responsabilidad de contribuir a mejorar el servicio.

Los usuarios pueden contribuir a garantizar que su viaje se desarrolle sin problemas estando listos y esperando para cada viaje programado durante todo el margen de 20 minutos. Un vehículo del servicio de transporte personalizado solo tiene

permitido esperar cinco (5) minutos y el usuario debe estar listo para subir al vehículo en cuanto el conductor llegue dentro del margen establecido.

Trámite de apelación de una sanción por ausencia

Los usuarios tienen diez (10) días calendario a partir de la fecha en la que se envía la carta para apelar toda sanción por ausencia que les parezca que se aplicó por error. Los usuarios deben apelar las ausencias oportunamente. Después de transcurridos diez (10) días sin una solicitud de apelación, la ausencia en cuestión pasará a formar parte del historial permanente del pasajero y no podrá apelarse posteriormente.

Viaje excesivamente largo

Un viaje de un pasajero del transporte personalizado de la PVTA se considera excesivamente largo si la duración del viaje es mayor que el tiempo de viaje del vehículo de recorrido fijo comparable, incluido el tiempo que lleva caminar a la parada de autobús, hacer conexiones y caminar al destino del pasajero. La PVTA compara todos los viajes más largos de una hora cada mes con el tiempo que le llevaría a la persona usar un vehículo de recorrido fijo usando los parámetros anteriores.

Viaje perdido

Un viaje perdido es cuando un vehículo llega fuera del margen de recogida y el pasajero no toma el viaje. Esto también incluye los viajes que nunca se realizaron debido a la falta de comunicación de la agencia de transporte o a errores de reservación o programación

Código de conducta del pasajero

Todos los pasajeros están obligados a cumplir con el Código de conducta del pasajero, que se encuentra en pvta.com/codeConduct.php. También puede encontrar el Código de conducta en el anexo 1: Código de conducta del pasajero

ARREGLOS PARA LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO PERSONALIZADO

Asistentes de cuidado personal

Los asistentes de cuidado personal que viajen con un pasajero deben poder prestar asistencia al pasajero. Los asistentes de cuidado personal deben ser recogidos y bajados en el mismo sitio que el pasajero. En la mayoría de los casos, las personas listadas a continuación no se considerarán asistentes de cuidado personal:

- Los niños menores de seis años no se consideran asistentes de cuidado personal, ya que los niños menores de seis años deben viajar acompañados en el autobús de recorrido fijo.

Cuando se observe que no se puede dejar solo a un pasajero, la PVTA contactará al pasajero (o al cuidador) para determinar qué dificultades puede estar teniendo. Si no se pueden hacer los arreglos necesarios para garantizar que el usuario tenga un cuidador esperando en el sitio de la bajada, se avisará al usuario que la PVTA no podrá transportarlo sin la ayuda de un asistente de cuidado personal. Podría suspenderse el servicio en el caso de aquellos usuarios a quienes se les haya avisado de la necesidad de viajar con un asistente de cuidado personal pero continúen intentando viajar sin la presencia de dicho asistente. La principal preocupación es el bienestar del usuario, ya que podría tener una dificultad después de que el conductor se fuera y su seguridad podría estar en peligro. La PVTA está comprometida a proporcionar a nuestros usuarios el transporte más seguro posible.

Acompañantes

Los pasajeros pueden tener un (1) acompañante. Si va a viajar con un acompañante, deberá avisar al encargado de las reservaciones en el momento que programe su viaje. A los acompañantes se les cobra la

misma tarifa que al usuario y deben ser recogidos y bajados en el mismo lugar. Pueden viajar otros acompañantes con el usuario del transporte personalizado siempre y cuando haya lugar disponible. Estos pagarán la misma tarifa que el usuario.

Visitantes

Se le prestará servicio de transporte a todo visitante que presente documentación de elegibilidad para la ADA de otra jurisdicción. Aceptaremos un certificado del visitante de que es incapaz de usar el transporte público de recorrido fijo. El visitante podrá usar el servicio durante 21 días dentro de un periodo de 365 días.

Toda restricción de su elegibilidad para la ADA en su ciudad de residencia se hará cumplir aquí. Por ejemplo, si la elegibilidad de la persona establece que puede usar el servicio solo los meses de invierno, la persona no será elegible aquí para el servicio durante los meses de verano.

A todo visitante que no tenga la elegibilidad para la ADA de otra dirección de transporte público se le puede pedir que entregue una constancia de desavecindad del área de servicio de la PVTA. También se le puede pedir a todo visitante sin una discapacidad aparente (por ejemplo, una discapacidad cognitiva) que entregue una constancia de discapacidad, como una carta de un médico o de otra agencia que haya establecido previamente la discapacidad del visitante.

Si un visitante necesita servicios después de transcurridos los 21 días en un periodo de 365 días, se le exigirá a la persona que solicite elegibilidad a nivel local para usar el transporte personalizado.

Paquetes y valijas

Los pasajeros están limitados a lo que pueden subir y bajar ellos del vehículo en un viaje, o pueden solicitar ayuda.

Los pasajeros que necesiten ayuda con sus valijas o paquetes deben llamar solo una vez para avisar que están solicitando la ayuda, y esta información se agregará a su archivo de usuario. Los conductores solo están obligados a ayudar con un máximo de tres valijas de mano tamaño estándar cuyo peso combinado no deberá exceder las 25 libras.

CAPACITACIÓN EN VIAJES

La PVTA ofrece capacitación en viajes para adultos mayores y personas con movilidad reducida que estén motivadas a aprender cómo usar de manera segura e independiente el sistema de recorrido fijo.

Los instructores de viaje imparten la enseñanza de manera personalizada e individual teniendo en cuenta las necesidades y las habilidades únicas de cada alumno. Las clases son principalmente prácticas y pueden centrarse en el viaje de destino (cómo llegar a un destino específico y cómo volver) o en orientación general (cómo usar autobuses de recorrido fijo). Los alumnos eligen sus destinos de viaje, que normalmente incluyen: el trabajo, citas médicas, escuelas, centros comerciales y otros lugares recreativos.

La capacitación en viajes se hace al ritmo del alumno y se lleva a cabo en una serie de etapas que van desde la enseñanza individual al retiro gradual de la ayuda del instructor para que el alumno logre viajar independientemente. El instructor se quedará con los participantes hasta que se sientan cómodos y seguros viajando en autobús.

Habilidades de viaje: Los alumnos que completen satisfactoriamente la capacitación individual podrán viajar a su destino y regresar del mismo y, además, hacer lo siguiente:

- Llegar a tiempo y de forma segura a su parada de autobús
- Pagar la tarifa del boleto, con efectivo o pases, y solicitar una conexión (si correspondiera)
- Reconocer el autobús y subir y bajar de él
- Utilizar la tarjeta de identificación correctamente
- Entender cómo conseguir información
- Manejar una situación inesperada
- Demostrar una conducta adecuada y obedecer las normas de convivencia en el autobús
- Cruzar calles de manera independiente y segura
- Saber interactuar con extraños

Gastos: La capacitación en viajes se ofrece de forma gratuita, salvo el pago de la tarifa del boleto de autobús del alumno mientras se está llevando a cabo la capacitación.

Beneficios de la capacitación en viajes:

- Mejora la libertad, la movilidad y la independencia.
- Ofrece acceso a un transporte seguro y de bajo costo.
- Aumenta la autoestima.
- Promueve la vida sana ayudando a las personas a mantenerse activas en la comunidad.

Elegibilidad. Los participantes deben:

- Tener un domicilio y un destino en o cerca de un recorrido de autobús de la PVTA
- Poder llegar a una parada de autobús y regresar de esta
- Tener 13 años o más
- Cumplir con los criterios de admisión de la dirección de transporte
- Completar satisfactoriamente una evaluación de una capacitación en premovilidad

Contáctenos: Para obtener más información, comuníquese con el coordinador de los servicios de movilidad de la PVTA llamando al (413) 732-6248, extensión 2235.

RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

La PVTA sabe que puede haber veces en las que se compute una ausencia por error y se sancione al usuario. Necesitamos su ayuda para asegurarnos de que estas sanciones no pasen a formar parte de su historial permanente del pasajero. Usted puede ayudarnos siguiendo los procedimientos listados a continuación:

- Informe a la PVTA de cambios de direcciones, cambios de números de teléfono de emergencia o de cualquier otra información relativa a necesidades o modificaciones de accesibilidad.
- Lea atentamente todas las secciones del boletín informativo.
- Haga reservaciones por lo menos un día antes.
- Esté en los sitios de recogida puntualmente.

- Proporcione el código de ingreso si la dirección de recogida está ubicada dentro de una comunidad de acceso controlado o en otro lugar con acceso especial. Si un vehículo no puede ingresar al área de recogida y el pasajero no se acerca al vehículo, se computará una ausencia para al pasajero.
- Llame para preguntar en caso de que el vehículo no haya llegado al final del “margen de 20 minutos”.
- Llame para cancelar viajes que no necesita a fin de evitar sanciones por “ausencia”.
- Pague la tarifa correcta en efectivo o con boletos (los conductores no dan cambio).

  * No se lo transportará si no paga el boleto antes de partir de su lugar de recogida.
- Use cinturones de seguridad.
- Evite distraer al conductor o tener conductas inapropiadas que perjudiquen a otros pasajeros.
- Mantenga las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda para la movilidad en condiciones seguras de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Espere un servicio de “viaje compartido”; es posible que se recoja a otras personas después o se las baje antes de que usted llegue a su destino.
- Mantenga niveles aceptables de higiene personal.
- Siga estas reglas comunes de cortesía.
  - No coma, no beba ni fume en el autobús.
  - No viaje bajo los efectos del alcohol o drogas ilícitas.

- No tire basura en el vehículo.
- No abuse físicamente de otro pasajero ni del conductor.
- No haga funcionar ni utilice indebidamente ningún equipo del vehículo de transporte personalizado.
- No use una radio ni ningún otro aparato de reproducción de sonido en los vehículos sin auriculares.
- No destruya los vehículos deliberadamente.

Los usuarios que infrinjan estas reglas de conducta quedarán sujetos a sanciones que pueden incluir la suspensión del servicio.

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

- Obedecer las mismas reglas comunes de cortesía y de higiene personal que las que se exigen de los pasajeros.
- Tratar a los pasajeros con cortesía.
- Usar uniforme y un prendedor con el nombre.
- Prestar servicio puerta a puerta.
- Manejar el vehículo y el elevador de manera segura y sujetar bien las sillas de ruedas en el vehículo.
- Mantenerse dentro del “campo visual” de su vehículo si hay pasajeros a bordo.
- Cobrar la tarifa del boleto que figura en su programa.
- Ir solo a los destinos que figuran en el manifiesto o a los destinos comunicados por el operador.
- Ofrecer ayuda a los pasajeros.

La ayuda incluye:

- Bajar del vehículo y avisarles que han llegado.
- Ofrecer a los pasajeros ambulatorios un brazo estabilizador u otra guía o ayuda adecuada cuando suben al vehículo.
- Ayudar a las personas en silla de ruedas a maniobrar para subir al elevador.
- Asegurarse de que todos los pasajeros tengan colocados los cinturones de seguridad.

Los conductores tienen prohibido:

- Ingresar al domicilio del pasajero o ir más allá del recibidor de un edificio público.
- Dejar a los pasajeros en el vehículo sin supervisión.
- Brindar asistencia de cuidado personal, como ayudar a los pasajeros a vestirse.
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Usar un teléfono celular para llamadas personales, poner música fuerte o usar auriculares.
- Ser grosero con los pasajeros o acosarlos.
- Tomar información del pasajero acerca de cancelaciones o cambios en las reservaciones.
- Aceptar propinas, levantar o cargar a pasajeros, o subir y bajar sillas de ruedas por escaleras.

Todos los conductores están capacitados en primeros auxilios, pero no son técnicos médicos. Si hay una emergencia médica o de salud en el vehículo, por ejemplo, un pasajero con convulsiones o un paciente de

diálisis con hemorragia, el conductor deberá estacionarse, llamar al 911, y esperar que llegue ayuda capacitada.

RESPONSABILIDAD DEL CUIDADOR

Algunos pasajeros tienen discapacidades mentales o cognitivas, o tienen problemas de memoria graves, por eso no se los puede dejar solos en el punto de recogida ni en el punto de bajada. Es responsabilidad del cuidador o de la familia del pasajero indicar claramente a la PVTA quiénes son estos pasajeros de manera que la PVTA pueda informar al conductor y tomar las precauciones adecuadas. Sin embargo, el conductor no puede actuar como ayudante de estos pasajeros. A los pasajeros con discapacidades cognitivas se les permitirá viajar sin ayudante siempre y cuando demuestren un comportamiento seguro en el vehículo.

En el caso de los pasajeros que no puedan quedarse solos, deberá estar presente un ayudante o un cuidador en el punto de recogida y en el punto de bajada. La ausencia de un ayudante o un cuidador responsable cuando el conductor intentara recoger o bajar a estos pasajeros alteraría completamente el horario del conductor. Si el transporte personalizado de la PVTA se encuentra con la ausencia de un ayudante o cuidador, podría suspenderse el servicio al pasajero y denunciarse la situación a los servicios de protección de adultos.

INFORMACIÓN ACCESIBLE Y SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

Formato accesible

Se le exige a la PVTA que ponga a disposición de las personas con discapacidades todas sus comunicaciones e información mediante el uso

de formatos y tecnología accesibles (p. ej.: braille, letra grande, cinta de audio, disco de computadora, correo electrónico, teléfonos de texto, etc.) para permitir a los pasajeros y a posibles usuarios obtener información adecuada relativa a los servicios de transporte y poder programarlos.

- La información sobre horarios y recorridos debe ponerse a disposición en un formato que el usuario pueda usar para acceder al sistema de autobús.
- Las líneas telefónicas y los tiempos de espera se analizan para saber cómo se satisface la demanda de servicios telefónicos.
- Todos los materiales asociados con el trámite de solicitud de transporte personalizado complementario exigido por la ADA (p. ej.: folletos de información pública, carta de presentación, formulario de solicitud, carta de determinación de la elegibilidad, etc.) deben estar disponibles en formatos alternativos de manera que los usuarios elegibles y los usuarios posiblemente elegibles puedan solicitar y usar eficazmente el transporte personalizado complementario de la ADA.

Servicios de traducción y dispositivos de escucha en reuniones públicas

Todos los avisos de reunión tendrán información sobre cómo solicitar servicios de traducción o dispositivos de escucha. La PVTA exige que usted haga este pedido al menos con 72 horas de anticipación. Comuníquese con la “Comisión de Planificación de Pioneer Valley” (*Pioneer Valley Planning Commission*):

- Teléfono: 413-781-6045

- Correo electrónico: delving@pvpc.org
- Dirección de correo postal:
  Pioneer Valley Planning Commission
  ATTN: David Elvin
  60 Congress Street
  Springfield, MA 01104

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

La PVTA usa métodos diferentes para distribuir información. Al usar diversos métodos se garantiza la entrega de información a las personas de una forma que sea accesible para ellas.

Correo electrónico

La PVTA tiene una base de datos de correos electrónicos para la difusión de avisos de reuniones. Esta lista incluye a los pasajeros que han facilitado su dirección de correo electrónico en reuniones anteriores de pasajeros de camionetas de la PVTA. En la lista de correo electrónico también figuran organismos de bienestar social, agencias para la tercera edad y otros interesados. Esta lista también se utilizará en el futuro para difundir otros cambios en las políticas y los servicios.

Avisos en los asientos

La PVTA deja folletos en los asientos de los pasajeros de las camionetas en los que se les avisa sobre próximas reuniones. El conductor entregará un aviso de reunión a cada uno de los pasajeros durante al menos dos semanas antes de la reunión. Los avisos también se publican durante este tiempo.

Envíos postales

Después de completar satisfactoriamente el trámite de solicitud, se envía a los pasajeros de camionetas de la PVTA un paquete de información que incluye:

Llamadas automáticas pregrabadas (o llamadas robotizadas)

La PVTA utilizará el sistema de llamadas automáticas pregrabadas para comunicar a los pasajeros reuniones públicas próximas, cambios de políticas e interrupciones del servicio debido a las inclemencias del tiempo.

¿DÓNDE SE DISTRIBUYE LA INFORMACIÓN?

Sitio web de la PVTA

Todo el sitio web de la PVTA: http://www.PVTA.com

Información sobre la ADA: http://pvta.com/mobilityImpaired.php

Información sobre el servicio DAR: http://pvta.com/seniors.php

Centros de información para el usuario

Si necesita material impreso, visite los siguientes lugares:

Oficina de Atención al Usuario de la PVTA:
PVTA Customer Service Office: Union Station, 55 Frank B. Murray Street, Springfield, MA 01103

Centro de Transporte de Holyoke:
Holyoke Transportation Center: 206 Maple Street, Holyoke, MA 01040

¿CON QUÉ FRECUENCIA SE DIFUNDE INFORMACIÓN?

Políticas

Las políticas se actualizan cuando es necesario y son aprobadas por el gabinete de asesores de la PVTA. La PVTA difundirá esta información utilizando el correo electrónico, llamadas automáticas pregrabadas y reuniones públicas cuando corresponda.

Horarios y días de servicio:

Los horarios y los días de servicio se actualizan cuando cambian los horarios del recorrido fijo. Los horarios de servicio normalmente se actualizan cuatro veces al año. Esta información se publica en el sitio web de la PVTA. La PVTA también usará el sistema de correo electrónico y el sistema de llamadas automáticas pregrabadas para comunicar las actualizaciones a los usuarios.

Invierno (diciembre)

Primavera (marzo)

Verano (mayo)

Otoño (fines de agosto o principios de septiembre)

NÚMEROS DE TELÉFONO Y DIRECCIONES

Información, comentarios, quejas, venta de boletos

PVTA Customer Service Office	**1-877-779-7882**
Union Station	**o**
55 Frank B. Murray Street	**1-413-781-7882**

Springfield, MA 01103

Centro de Transporte de Holyoke

Holyoke Transportation Center **1-413-536-0694**
206 Maple Street
Holyoke, MA 01040

Elegibilidad para la ADA

2808 Main Street **1-413-732-6248**
Springfield, MA 01107 **ext. 214**

Reservaciones de viajes, operador, objetos perdidos

Paratransit Call Center **1-866-277-7741**
("Centro de llamadas para el transporte personalizado") o
1-413-739-7436

Administración de la PVTA

PVTA Administrative Offices **1-413-732-6248**
2808 Main Street
Springfield, MA 01107

Teléfonos de texto MassRelay **Inglés: 1-877-752-2388**
Español: 1-866-930-9252

INFORMACIÓN SOBRE LAS TARIFAS DE LOS BOLETOS PARA EL TRANSPORTE PERSONALIZADO

Tarifas de los boletos

Cuestan $3.00, $3.50, $4.00, o $5.00 según su lugar de recogida o bajada. Pregunte por la tarifa de su boleto cuando reserve su viaje.

- Viaje dentro de la ciudad: $3.00
- Viaje a una ciudad de los alrededores: $3.50
- Viaje dentro del área de servicio de la PVTA: $4.00
- Viaje con recogida o bajada más allá de los ¾ de milla de un recorrido fijo: $5.00

Hay boletos disponibles en valores de $0.50 o de $3.00.

Acompañante:	Misma tarifa que el pasajero
Niños (de 5 años o menos):	Gratis

Asistente de cuidado personal*: Gratis

*El archivo de elegibilidad del usuario debe especificar que el usuario necesita un asistente de cuidado personal.

Cuponeras

Hay cuponeras para los usuarios del transporte personalizado. Traen 20 cupones por el valor de $57.00 cada una ($3.00 por cupón, uno gratis). También tenemos cupones de 50 centavos disponibles, una cuponera de 10 cupones por $4.75 cada una ($0.50 por cupón). Pueden comprarse en persona o por correo en la dirección listada a continuación.

Para comprar cuponeras por correo, envíe un cheque o giro postal a:

PVTA Customer Service Office
Union Station
55 Frank B. Murray Street
Springfield, MA 01103

Los boletos también pueden comprarse en persona en otros sitios del área de servicio de la PVTA. Comuníquese con la "Oficina de Atención al Usuario" (*Customer Service Office*) para informarse sobre los sitios de venta en su área al **1-877-779-7882.**

PayPal

Los usuarios de la PVTA también pueden usar PayPal para comprar boletos por internet. Ingrese en PVTA.com para comprar boletos usando este método. PayPal le permite enviar pagos rápidamente y de forma segura por internet usando una tarjeta de crédito o una cuenta bancaria. Cuando presione el botón "Comprar ahora" (*Buy Now*) se lo dirigirá a un enlace de solicitud de pago de PayPal para que efectúe su pago en el sitio web de PayPal. Si desea agregar más boletos o pases, puede "Continuar comprando" (*Continue Shopping*) y se lo redirigirá al sitio web de la PVTA. Los pases no son válidos para el servicio de transporte personalizado.

Si todavía no tiene una cuenta de PayPal, puede crear una. Si va a enviar sus boletos o pases a una dirección diferente de la de facturación, la PVTA lo contactará para verificar la información.

La PVTA procesará su compra dentro de los dos días hábiles y enviará sus boletos o pases por correo postal normal de USPS. Si usted no recibe

sus pases o boletos dentro de los cinco días hábiles, comuníquese con la PVTA para consultar sobre su compra.

Reembolsos

La PVTA **no emite reembolsos de pases mensuales o boletos para el servicio de camionetas.**

PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿A quién llamo si dejo algo en el vehículo?

R: Comuníquese con el Centro de Llamadas al 1-866-277-7741 y ellos contactarán al conductor correspondiente.

P: ¿Qué pasa si mi viaje llega tarde?

R: Puede contactar al Centro de Llamadas al 1-866-277-7741 para verificar los viajes que no lleguen puntualmente o que no lleguen al final del margen de 20 minutos. Asegúrese de esperar hasta el final del margen de 20 minutos porque el vehículo podría llegar cuando usted entre a hacer la llamada y podría recibir una sanción por "ausencia".

P: Voy a pasar de usar un andador a usar una silla de ruedas, ¿qué debo hacer?

R: Es importante que llame al Centro de Llamadas al 1-866-277-7741 y que actualice la información sobre su dispositivo de ayuda para la movilidad. Si no lo hace, podrían enviarle una camioneta que no puede trasladar una silla de ruedas.

P: ¿Puede un conductor negarse a ayudarme a entrar en mi destino?

R: Los conductores encontrarán a los usuarios en la puerta del lugar de recogida o bajada, pero no ingresarán al hogar ni a los lugares de bajada y de recogida. El conductor debe permanecer a la vista del vehículo; hay algunas situaciones en las que el conductor no puede ayudar a los pasajeros a entrar o salir de un recibidor que está fuera de la vista del vehículo.

P: ¿Puedo llevar a un amigo conmigo en mi viaje de compras?

R: Sí, puede llevar un acompañante, que deberá pagar la misma tarifa que usted. A los acompañantes se les cobra la misma tarifa que la del boleto del pasajero y debe ser recogido y bajado en el mismo sitio. Si hay lugar en el vehículo, pueden viajar más acompañantes. Usted deberá avisar al encargado de las reservaciones del Centro de Llamadas si llevará un acompañante para que le reserven un espacio.

P: ¿Por qué el conductor me pide que suba al elevador retrocediendo con la silla de ruedas cuando es más fácil para mí subir enfrentando el vehículo?

R: El “Comité Estadounidense de Seguridad” (*American Safety Council*) y los programas de capacitación en asistencia al pasajero capacitan a los conductores para subir a los pasajeros retrocediendo en el elevador por cuestiones de seguridad. Hay menos probabilidades de un accidente con este método.

P: ¿Qué pasa si el conductor aparece antes del margen de 20 minutos y no estoy listo?

R: ¡No se apure! Los conductores no deberían llegar temprano, pero si lo hacen, no pueden partir hasta que hayan pasado cinco minutos dentro del margen de recogida.

P: ¿Por qué el conductor no acepta una propina?

R: Los conductores no tienen permitido aceptar propinas.

P: Cuando he tenido un viaje bueno o un viaje malo y deseo comentarlo, ¿a quién llamo?

R: Todos los comentarios pueden enviarse por correo, fax, teléfono o a través del sitio web de la PVTA en el enlace de "Atención al usuario" (*Customer Service*).

Anexo 1: Código de conducta del pasajero

Como se encuentra en: www.pvta.com/codeConduct.php.

Propósito

El propósito de esta información es establecer los procedimientos y las políticas de la "Dirección de Transporte Público de Pioneer Valley" (*Pioneer Valley Transit Authority*, PVTA) que rigen la conducta de los pasajeros en los vehículos y en los centros de transporte público de la PVTA según se describe en el presente documento.

Contexto

Una conducta adecuada de los pasajeros en las propiedades de la PVTA es fundamental para prestar un servicio de calidad a los miembros de nuestra comunidad y para garantizar la seguridad de todos los usuarios del transporte público y de los empleados de la PVTA. Establecer un código de conducta del pasajero y medidas disciplinarias asociadas es un componente necesario para mantener el alto nivel de servicio prestado a todos los usuarios del transporte público.

Definiciones

1. Las "propiedades de la PVTA" son los vehículos, las paradas de autobuses pertenecientes a la PVTA, los refugios pertenecientes a la PVTA y otras instalaciones del sistema de transporte público pertenecientes o administradas por la PVTA.
2. Un "empleado de la PVTA" significa todo miembro del personal de la PVTA debidamente autorizado, incluidos los conductores, los supervisores, los administradores y los empleados contratados.

Comportamiento sancionable por suspensión

La tabla 1 contiene una lista de las actividades y las descripciones de comportamientos que están expresamente prohibidos o permitidos en las propiedades de la PVTA. Salvo que esté considerado una "infracción grave" a

continuación, el comportamiento se considerará una "infracción leve".

Tabla 1. Comportamientos sancionables por suspensión		
Tipo de conducta	**Vehículo de transporte público**	**Centros de transporte público**
Exhibir u ofrecer para la venta, vender o distribuir mercancías o servicios.	Prohibido	Prohibido, salvo por acuerdo escrito
Distribuir propaganda	Prohibido	Prohibido, salvo por acuerdo escrito
Colgar o pegar folletos o carteles en las propiedades del transporte público.	Prohibido	Prohibido
Transportar animales	Prohibido, salvo en un portamascota cerrado o si es un animal asistente según la definición del artículo 49 del "Código de Reglamentaciones Federales" (CFR), inciso 37.3	Prohibido, salvo en un portamascota cerrado o si es un animal asistente según la definición del artículo 49 del "Código de Reglamentaciones Federales" (CFR), inciso 37.3
Andar en patineta, en patines o en bicicleta en instalaciones,	Prohibido	Prohibido

vehículos o estacionamientos del sistema [1].		
Tomar bebidas o comer	Prohibido, salvo para los pasajeros que sufran una emergencia médica.	Permitido
Vender, usar o poseer drogas ilícitas o recipientes de alcohol abiertos. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
Obstaculizar intencionadamente el movimiento libre de otra persona en las propiedades de la PVTA, esto incluye la ubicación de objetos que bloqueen los pasillos, las escaleras o los asientos [2].	Prohibido, salvo a criterio del conductor si el espacio lo permite; los cochecitos y los carritos de compras deben plegarse antes de subir al vehículo.	No corresponde
Vagabundear o guardar bienes personales [3].	Prohibido	Prohibido
Sacar algo afuera de las ventanillas o de las puertas del autobús en movimiento.	Prohibido	No corresponde
Colgarse o balancearse de las barras o soportes (salvo cuando se puede viajar parado).	Prohibido	Prohibido
Fumar, mascar o consumir de otra manera tabaco o marihuana, incluido el uso de todos los cigarrillos electrónicos, dispositivos para	Prohibido	Prohibido

vaporear u otros dispositivos de suministro.		
Las armas, entre otras, las pistolas, los cuchillos, las navajas, los arcos y las flechas. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido, salvo para las personas autorizadas legalmente a portar armas conforme a las leyes de Massachusetts.	Prohibido, salvo para las personas autorizadas legalmente a portar armas conforme a las leyes de Massachusetts.
Usar equipos de reproducción de sonido, incluido el uso desconsiderado del teléfono celular (el uso de auriculares es permisible siempre y cuando no se escuche el sonido).	Prohibido	Prohibido
Escupir, orinar o defecar; o crear condiciones insalubres mediante la presencia de sangre, orina, heces, vómito u otros fluidos corporales u olores repulsivos. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
Llevar consigo un explosivo o ácido, líquido inflamable, materiales tóxicos o peligrosos en las propiedades de la PVTA. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido, salvo en el caso del suministro de los respiradores y del oxígeno de deambulación según la definición del artículo 49 del “Código de Reglamentaciones Federales” (CFR), inciso 37.167	Prohibido, salvo en el caso del suministro de los respiradores y del oxígeno de deambulación según la definición del artículo 49 del “Código de Reglamentaciones Federales” (CFR), inciso 37.167

Obstaculizar la prestación de los servicios de transporte (p.ej.: no subir ni bajar adecuadamente, bloquear el avance de los vehículos de transporte público, molestar al conductor, cruzar la línea amarilla, usar incorrectamente los asientos de prioridad, etc.).	Prohibido	Prohibido
Molestar a los demás intencionadamente en las propiedades de la PVTA teniendo una conducta bulliciosa, rebelde o amenazante. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
Pintarrajear, destruir o vandalizar de otra manera las propiedades del transporte público, como la tecnología, los carteles, los anuncios o los avisos que se encuentran en estas. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
Arrojar objetos a las propiedades de la PVTA o a personas que se encuentran en las propiedades del transporte público. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
No pagar el precio correcto del boleto, presentar un pase inválido, no entregar un pase inválido cuando se lo pide un empleado autorizado de la PVTA o compartir o revender	Prohibido	Prohibido

pases de una persona a otra. **(INFRACCIÓN GRAVE)**		
Hacerse pasar por una persona elegible para el boleto con tarifa reducida [4]. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido
Desobedecer instrucciones razonables de un empleado de la PVTA.	Prohibido	Prohibido
Acosar sexualmente, verbalmente o físicamente, intimidar o amenazar a otras personas: esto incluye, entre otras cosas, comportamientos como acechar, mirar fijamente o espiar con intenciones de molestar; tocamientos ofensivos, actos obscenos y exposición indecente. Eso también puede incluir, entre otras cosas, el uso de lenguaje o gestos obscenos, abusivos o racistas. **(INFRACCIÓN GRAVE)**	Prohibido	Prohibido

Consecuencias de infringir el código de conducta

Además de los tipos de conducta que podrían resultar en la suspensión descrita anteriormente, las conductas delictivas, por ejemplo, las agresiones, la alteración del orden público y el consumo ilícito de drogas, están prohibidas en todas las propiedades de la PVTA. Si se observara alguna conducta delictiva, la PVTA contactará al departamento local de seguridad pública dentro de la jurisdicción en la cual ocurrió la infracción.

Además de sanciones civiles y penales, los infractores de las políticas del Código de conducta de la PVTA o de otras leyes pertinentes pueden quedar sujetos a la negación inmediata del servicio de la PVTA y a la posible suspensión del servicio de la PVTA en el futuro según lo descrito en la tabla 2 a continuación. Además, la PVTA se reserva el derecho de pedir una orden de alejamiento inmediata contra los infractores acusados, si la considerara necesaria el director de operaciones y planificación, que fueran una amenaza legítima para la seguridad o el bienestar de los pasajeros o el personal de la PVTA.

Los agentes del orden público, o cualquier empleado autorizado por la PVTA, pueden suspender inmediatamente el servicio de la PVTA. La negativa de cumplir con la negación o la suspensión del servicio será motivo suficiente para una acción penal por violación de la propiedad privada. En el caso de las primeras infracciones leves, los usuarios del servicio de la PVTA a quienes se les haya negado o suspendido el servicio deberán hacer una petición (ya sea verbalmente o por escrito mediante el formulario de comentarios del usuario de la PVTA) al director de operaciones y planificación a fin de recuperar los privilegios del servicio de transporte público. El director de operaciones y planificación responderá verbalmente o por escrito dentro de los cinco días hábiles con detalles de cuándo se le restablecerán los privilegios de uso del transporte público.

En el caso de los infractores reincidentes o de los pasajeros que hayan cometido una infracción grave, el director de operaciones y planificación emitirá un aviso escrito donde especificará la causa y la duración de la suspensión y el proceso para solicitar una revisión. La suspensión entrará en vigencia al momento de la emisión del aviso y seguirá vigente durante el proceso de revisión.

Dentro de los diez días hábiles posteriores a la emisión de un aviso de suspensión del servicio, el infractor puede hacer llegar al administrador de la PVTA una solicitud verbal o escrita de revisión de la suspensión y una oportunidad de presentar motivos para la reconsideración de la suspensión. Todas las solicitudes de revisión deben enviarse por el formulario de comentarios del usuario de la PVTA. Dentro de los diez días hábiles posteriores a haber recibido la solicitud de revisión, el administrador de la PVTA o las personas designadas por él organizarán una audiencia telefónica o en persona para revisar la decisión de suspensión del servicio con el infractor. La audiencia se celebrará dentro de los diez días hábiles posteriores a la solicitud de una audiencia. El administrador de la PVTA o las personas designadas por él decidirán ratificar o revocar la suspensión dentro de los diez días posteriores a la audiencia. La decisión posterior a la audiencia será definitiva.

Medidas disciplinarias

Tabla 2. Medidas disciplinarias		
Tipo	**Medida disciplinaria**	**Proceso disciplinario**
(1) Primera infracción (leve)	Negación inmediata del servicio	Viaje negado
(2) Segunda infracción (leve)	Igual a (1), además: posible suspensión de los privilegios del servicio por un periodo que no excederá los 7 días.	Petición al director de operaciones y planificación
(3) Tercera infracción (leve) ○ primera infracción (grave)	Igual a (1), además: suspensión de los privilegios del servicio durante no menos de 7 días y no más de 30 días [5]	Audiencia por el administrador de la PVTA o por las personas designadas por él.
(4) Cuarta infracción o más (leve), segunda infracción o más (grave), ○ conducta delictiva	Igual a (1), además: suspensión de los privilegios del servicio durante 180 días calendario	Audiencia por el administrador de la PVTA o por las personas designadas por él.

[1] Este párrafo no corresponde a ninguna actividad que sea necesaria para el uso de las instalaciones del transporte público por parte de un ciclista, por ejemplo, una actividad que sea necesaria para estacionar una bicicleta o transportarla a bordo de un vehículo del transporte público si dicha actividad se realiza con la autorización de la PVTA de una manera que no interfiera en la seguridad del ciclista o de otros usuarios de las instalaciones del transporte público.
[2] Este párrafo no afectará las actividades lícitas permitidas en relación con los derechos de la primera enmienda protegidos por las leyes de este estado o las leyes federales pertinentes, incluidas las leyes relativas a la negociación de convenios, las relaciones laborales o los conflictos laborales.

[3]Vagabundear se define como andar en el mismo autobús sin un destino final determinado o quedarse en las propiedades de la PVTA durante más de dos horas seguidas.

*[4]*En el caso de que un pasajero elegible para un descuento en la tarifa del boleto no tenga encima una constancia aceptable en el momento en que se la pidan, la suspensión del servicio se postergará durante un periodo de 72 horas para permitir al usuario mostrar una constancia aceptable al director de operaciones y planificación o al administrador de atención al usuario. Si entrega la constancia, la suspensión quedará sin efecto. Si no muestra la constancia dentro de ese periodo de tiempo, se aplicará la suspensión.

*[5]*La PVTA se reserva el derecho de prohibir permanentemente el servicio a los pasajeros que hayan cometido una infracción grave.



Pioneer Valley Transit Authority
Union Station, 55 Frank Murray Street
Springfield, MA 01103

Teléfono: 1-877-779-7882

Fax: (413) 788-7272

Teletipo en inglés: 1-877-752-2388

Teletipo en español: 1-866-930-9252

Sitio web: www.PVTA.com